



昨年度の 消費者トラブル

相談件数 1652件(前年度より57件減少)



60歳以上の相談件数 (減)

架空請求はがきが減少



20代以下の相談件数 (増)

未成年者 スマホゲームの課金、定期購入

20代 減収による借金相談、情報商材
(例)副業サイトのもうけ話を信じ情報商材を
高額決済したものの、収入が得られない。

外出自粛の影響で インターネット通販のトラブルが増加

ワースト3

- ①健康食品の定期購入
- ②詐欺的な通販サイト
- ③映画配信サービスやオンラインゲーム

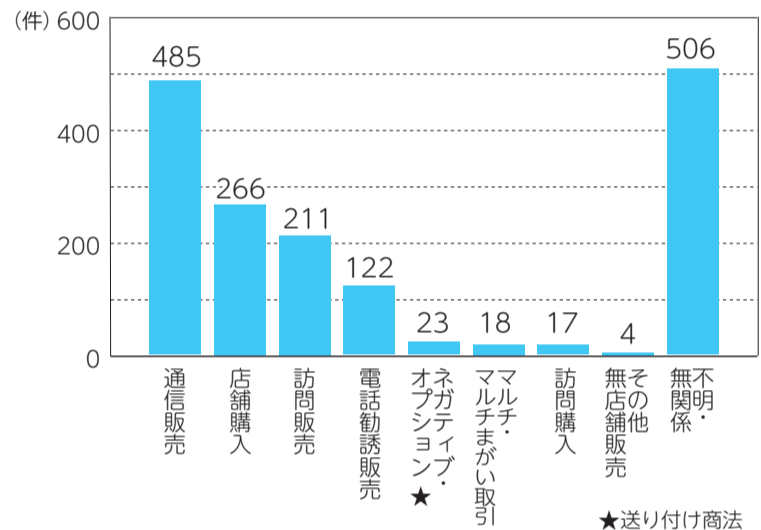
⚠ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません

事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認した上で利用しましょう。

相談が多かった内容(上位15項目)

No.	商品・役務	内容	件数
1	商品一般	商品(サービス)が特定できないもの	197
2	放送・コンテンツなど	アダルト情報サイト、出会い系サイト、動画サイトなど	131
3	融資サービス	フリーローン、サラ金、住宅ローン、ヤミ金など	83
4	健康食品	ダイエットサプリメント、青汁、酵素食品など	75
5	工事・建築・加工	新築工事、外壁塗装、屋根修理、リフォームなど	66
6	インターネット通信サービス	インターネット接続回線、光ファイバーなど	56
7	役務その他	不用品回収、庭木の剪定、アンテナ撤去など	56
8	相談その他	労働相談、親族間トラブル、アンケート調査など	53
9	自動車	中古自動車、車の修理、バイクの売却など	48
10	電気	電力自由化、セット割、電気料金など	45
11	化粧品	美容液、脱毛剤、シャンプーなど	42
12	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、テナント、土地貸借など	41
13	移動通信サービス	携帯電話サービス、モバイルデータ通信など	35
14	他の保健衛生品	マスク、アルコール消毒液、体温計など	34
15	他の行政サービス	特別定額給付金、マイナンバーカードなど	29

購入形態別の相談件数



家族で防ごう! 子どものネットトラブル オンラインゲームで高額課金!



例 子どもがタブレット端末で、オンラインゲームの有料アイテムを次々と購入し、総額50万円以上も課金していた。端末には親のクレジットカード情報が登録されたままで、誰でも利用できるようになっていた。

決済の方法は他にも、保護者のクレジットカードを無断で持ち出す、設定した暗証番号を知りキャリア決済を使用するなどさまざまです。無料と思いつき、課金に気付かず利用していることもあります。

ネット利用のルールを家族で話し合おう!

- クレジットカード情報やキャリア決済の暗証番号の管理を適切に行う
- クレジットカード利用ごとに通知される設定を活用し、利用状況を確認
- ペアレンタルコントロール(☆)などを利用し、購入や支払いを制限する
☆子どもによる機器の使用を管理し、制限を設けることができる機能

気軽に相談ください

消費生活センター(市役所2階) ☎0276-30-2220

相談時間 午前9時～午後4時(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)
緊急の相談は消費者ホットライン「188」へ!
開所している相談窓口を案内します。

台風シーズン到来! 住宅修理のトラブルに注意!



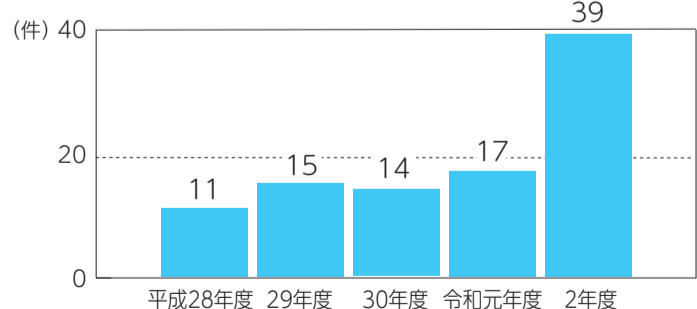
例 「火災保険を使えば自己負担なく家の修理ができる」と電話があり訪問を受けると、屋根に損傷があるが台風による損害と申請すれば保険金が下りると説明され申込書にサインした。築40年で老朽化による損傷だと思い、契約をやめたいと連絡したら高額な違約金を請求された。

また保険金が下りなかったなどの相談が急増しています。

保険金の請求は自身で行えます!

- 複数の業者から工事見積もりを取って検討する
- 加入している保険会社や代理店に支払い対象となるか、申請方法を確認
- 契約前に契約内容(キャンセル時の違約金が高額でないかなど)を確認

住宅修理(訪問販売)の相談件数の推移



👉 住宅修理などの工事・建築・加工サービスは訪問販売の相談件数第1位!

